



“Der er ikke noget, der slår tal, når man kommunikerer med topledelsen”

Steffen Ørnemark,
IT-chef



IT-chefen:

PerformanceGuard giver taletid på direktionsgangen

Den forretningsmæssige afhængighed af IT gør, at når ledelsen i Herning Kommune skal agere professionelt, kan de ikke nøjes med en melding om, at alle lamper lyser grønt i serverrummet. Her gør PerformanceGuard fra CapaSystems en forskel ved at lade dem se IT-anvendelse fra brugernes perspektiv.

I Herning Kommune er det initiativet og virketrangen, der er i højsædet. Kommunens slogan ”her er alle muligheder åbne...” bevirker, at kommunens medarbejdere har direkte fokus på borgerne, virksomhedernes behov og gerne tager initiativ til at fremme udviklingen. Det er længe siden, at videns- og oplevelseserhverv samt virksomheder indenfor udvikling af grøn teknologi overhalede tekstilindustrien i Herning Kommune. De nye tider byder på uddannelsespladser, erhvervs- og teknologifællesskaber og bæredygtig udvikling.

Ambitioner i den kaliber kræver IT-services, der fungerer optimalt for medarbejderne i Herning Kommune. Det er ikke tilstrækkeligt at have høje opptider på serverne, hvis ikke brugerne er tilfredse:

- Vi har i alt for mange år leveret de tal til ledelsen, som var lette at levere, men intet sagde noget om, hvordan det tog sig ud på brugerniveau. Reelt set har vi leveret tal, der viste: Alt er ok. Men det er ikke det samme som: Alle er glade, forklarer Steffen Ørnemark, IT-chef i Herning Kommune.

Brugertilfredshed har stor betydning, og i en benchmark med 12 andre kommuner samt 10 private virksomheder blev det synligt, at i Herning Kommune er der styr på både IT-drift og omkostninger. Her blev den midtjyske kommune peget på som værende den suverænt billigste i drift – dvs. færrest penge pr. bruger og pr. device.

DET HANDLER OM DIALOG

Den jyske snusfornuft fornægter sig ikke, når kommunens politikere skal sætte ambitionerne for de fremtidige mål. Det er længe siden, det blev åbenlyst, at intet lader sig gøre uden, at IT er involveret. Det handler ikke kun om den enkelte medarbejders performance – det hele falder fra hinanden, hvis ikke IT virker tilfredsstillende. For at have en fremadrettet dialog med forretningen, så skal der bruges energi på at sikre, at medarbejdernes IT-værktøjer fungerer optimalt. Ellers bliver tiden brugt på at diskutere problemer i stedet for at fokusere på fremtiden og de økonomiske prioriteringer.



- Baggrunden for valget af PerformanceGuard var ønsket om at få en konstruktiv dialog med vores brugere. Vi ønskede at komme væk fra diskussionen omkring, hvorvidt systemet kører hurtigt eller langsomt, og i stedet møde vores kunder på en fornuftig og serviceorienteret måde, hvor vi mere detaljeret kunne tale om årsagen til afvigelserne, uddyber Steffen Ørnemark.

DET HANDLER OM TROVÆRDIGHED

Som i alle andre organisationer – private eller offentlige – er det efterhånden IT-afdelingen, der sørger for, at forretningen fungerer:

- Hvis jeg skal kunne stille mig op og med troværdighed sige, at det er IT-afdelingens fortjeneste, at Herning Kommune fungerer, så er jeg nødt til at vide, at det virker. Og det kan PerformanceGuard hjælpe med at dokumentere, forklarer Steffen Ørnemark videre. Når han kommunikerer med topledelsen, så er de overordnede statistikker omkring performance, opetid og svartider fra PerformanceGuard populære:
- En måling er bedre end 1.000 meninger. Der er ikke noget, der slår tal, når man kommunikerer med topledelsen, siger Steffen Ørnemark, med et glimt i øjet.

DET HANDLER OM PROAKTIVITET

Ambitionen for Herning Kommune er, at medarbejderne fra Service Desk – i den mest ideelle version – på forkant ringer op til en bruger og siger: "Vi kan se, at dit IT ikke kørte så hurtigt i går eftermiddags – og vi har løst problemet".

- Jeg ved ikke, hvornår vi når dertil. Men et stort skridt i den rigtige retning har dog været at anskaffe PerformanceGuard. Med PerformanceGuard får vi mulighed for at se IT-anvendelse fra brugernes perspektiv og komme nærmere en proaktiv problemløsning, forklarer Steffen Ørnemark og kommer selv ind på tilliden til produktet:

- I Herning Kommune vælger vi vores samarbejdspartnere med omhu, og PerformanceGuard er ikke det eneste CapaSystems-produkt, vi gør brug af. Siden 1. januar 2009 har Herning Kommune benyttet Capalnstaller til administration af klienter og servere på både administrations- og skoleområdet. Og så længe den vare, vi får, giver værdi, så er vi klar til at kigge på leverandørens øvrige varesortiment. Og sådan forholdt det sig med CapaSystems. Vi har været glade for at bruge Capalnstaller, og derfor havde vi også tillid til PerformanceGuard, slutter Steffen Ørnemark.

DET HANDLER OM NYTTEVÆRDI

Nøgleordene for Herning Kommune er dialog, troværdighed og proaktivitet – men i sidste ende er det nytteværdien for forretningen, der vejer tungest på vægtskålen.

PerformanceGuard:

- er medvirkende til, at vi tager aktivt hånd om brugerne
- sparer brugerne for unødigt ventetid ved at synliggøre flaskehalsene
- giver overblikket over vores hardware – er kapaciteten den rigtige og udskifter vi korrekt
- synliggør svartider, performance og opetider til glæde for både IT-afdelingen og direktionen
- gør det muligt for os at være præcise i vores svar, når brugerne oplever problemer
- viser, om det er brugerafdærd, der skal have hjælp eller valget af teknologi, der skal korrigeres
- er med til at holde svartiderne nede i Service Desk

Softwareløsninger til Device Management, Performance Monitoring og slutbrugertilfredshed: I CapaSystems ønsker vi at skabe en fremtid, hvor smart teknologi eliminerer alle manuelle processer. Det gør vi ved at levere ekspertise og intelligent, egennudviklet software, som udnytter potentialet i vores kunders IT-systemer. CapaSystems er en dansk softwarevirksomhed etableret i marts 1996. I dag har CapaSystems kunder i hele verden og stærke partnerrelationer i Skandinavien, Central- & Østeuropa samt USA og Mellemøsten.

FAKTA OM KOMMUNEN



Fakta om Herning Kommune:

- Indbyggertal: 85.852
- Areal: 1.323 kvm
- Herning Kommune har siden 1. januar 2009 benyttet Capalnstaller på både administrations- og skoleområdet. De har tilladelse til at benytte op til 15.000 licenser
- Herning Kommune har på baggrund af en succesfuld Proof of Concept underskrevet en aftale på 5.000 PerformanceGuard-licenser
- Herning Kommune har planlagt at benytte PerformanceGuard til opfølgning på systemleverancer fra leverandører